

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	HD.PR.03
		YAYIN TARİHİ	01.05.2009
		REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	01.01.2024
	HASTA HAKLARI ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ	SAYFA NO	1 / 3

1. AMAÇ: Hastanemizde verilen hizmetlerin değerlendirilerek hasta ve hasta yakınlarının şikayetlerinin ele alınması ve memnuniyet ölçümleri için gerekli yöntem ve araçların belirlenmesi amacıyla bu prosedür oluşturulmuştur.

2. KAPSAM: Hastaneden hizmet alan tüm hastalar ve hasta yakınları, hastane yöneticileri ve hasta hakları birimini kapsar.

3. KISALTMALAR:

CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

HBBS: Hasta Başvuru Bildirim Sistemi

SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

4.TANIMLAR:

5.SORUMLULAR :

- Başhekim Yardımcısı
- Müdür Yardımcısı
- Birim Sorumlusu
- Birim Çalışanları

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Şikayetlerin alınması

6.1.1. Hastanemizde şikayetler internet üzerinden web, SABİM, CİMER ve HBBS yoluyla, hasta hakları birimine şikayetlerini **Hasta Hakları Başvuru Formuna** yazılı olarak, gerekli bilgileri form dahilinde doldurarak ve şikayet kutularında bulunan **Şikayet, Öneri Ve Teşekkür Formları** doldurularak müracaat edilir.

6.1.2. Hasta veya hasta yakınları ilgili birimimize gelerek sözlü olarak şikayetlerini bildirip anında çözülebilen durumlarda (yerinde çözülerek) **Yerinde Çözümleme Formu** doldurulur.

6.1.3. Hasta ve hasta yakınlarının şikayetleri dinlenerek **Hasta Hakları Başvuru Formu** doldurulur.

6.1.4. Doldurulan şikayet formları kaydedilerek numara verilir.

6.1.5. Kör, sağır ve özürlü olması durumunda vekili ile form doldurulur.

6.1.6. Yabancı olması durumunda başhekim yardımcısından bilgi alınarak işlem başlatılır.

6.1.7. Şikayetin öncelik durumu belirlenir. Acil öncelik(1-5 gün) normal öncelik (1-30 gün) ve düşük öncelik (1-60 gün) hasta hakları kuruluna çıkan ve idari soruşturma geçiren dosyalar) .

6.2. Şikayetin takip edilmesi

6.2.1. Mail yoluyla gelen şikayeti hasta hakları birim sorumlusu 24 saat içinde acil veya acil olmaması şeklinde işleme konulduğu şahsa şikayetin işleme alındığı mail yoluyla derhal bildirilir.

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	HD.PR.03
		YAYIN TARİHİ	01.05.2009
		REVİZYON NO	06
	HASTA HAKLARI ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.01.2024
		SAYFA NO	2 / 3

6.2.2. Hasta hakları birimi tarafından yazılı müracaat alındığında formun personel tarafından alınıp kayıt numarası ve alındı parafı yapılarak bir kopyası müracaat eden kişiye 1 saat içerisinde verilir.

6.3. Şikayetin ilk değerlendirilmesi

6.3.1. Şikayetlerin kabulü sonrası her bir şikayet için personel tarafından değerlendirme kapsamında olup olmadığını belirlemek üzere hasta hakları birim yöneticisine (Başhekim Yard.)na gönderilir.

6.3.2. Değerlendirme kapsamında olup olmamasına göre belirlenen şikayet dilekçeleri ilgili birimlere yönlendirilir.

6.3.3. Şikayetlerden örnek alınarak şikayetlerin 6 ayda bir **Objektiflik Değerlendirme Formu** kullanılarak değerlendirilmesi yapılır.

6.3.4. Yılda bir kez şikayet yönetimi faaliyet planı hazırlanır ve takibi yapılır.

6.4. Şikayetlerin araştırılması

6.4.1. Kurul başkanınca belirlenen ilgili birimlere şikayet formları ekleri ile bilgi isteme formları yazılır ve yapılan işlem şikayet takip formuna belirtilir.

6.4.2. Yazı yazılan ilgili birimlerden 7 iş günü içerisinde cevap vermesi istenir.

6.4.3. İlgili birim savunma içerikli yazısını Hasta Hakları Birimine iletir.

6.4.4. Hasta Hakları Birim yöneticisi, kurulda değerlendirilecek veya direk cevap verilecek olarak onaylar.

6.4.5 7 iş günü içerisinde gelmeyen cevaplar için telefonla ilgili birim görevlisi uyarılır.

6.4.6. Cevap süresi 7 iş gününü geçen durumlarda tekrar uyarı yazılarak acilen cevap verilmesi istenir.

6.4.7. Yine gelmeyen cevaplar için bir üst makama yazı ile bildirilir.

6.5. Şikayetlere Cevap verme

6.5.1. Birim yöneticisi tarafından belirlenen şikayetlerden direk cevap verilecek olanlar yazı yazılarak posta yolu ile şikayetçiye en geç 30 iş günü içerisinde bildirilir.

6.5.2. Birim yöneticisi tarafından kurulda değerlendirilmesi karar verilen şikayetler HBBS yolu ile İl Sağlık Müdürlüğü hasta hakları kuruluna gönderilir ve şikayet takip formuna işlenir.

6.5.4. İl Sağlık Müdürlüğü hasta hakları kurulunda alınan karar sonuçları HBBS sistem üzerinden hasta hakları birimine gönderilir.

6.5.5. Kurula sevk edilen şikayetler en geç 2 ay içerisinde şikayetçiye posta yolu ile bildirilir.

6.6. Şikayetin bildirilmesi

6.6.1. Kurulda alınan karar sonuçları ve faaliyet görüşleri başvuru sahibine posta yolu ile bildirilir.

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	HD.PR.03
		YAYIN TARİHİ	01.05.2009
		REVİZYON NO	06
	HASTA HAKLARI ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.01.2024
		SAYFA NO	3 / 3

6.6.2. İnternet yolu ile gelen şikayetlerde yazışma adresi olmayanlara mail yolu ile kurul sonucu gönderilir.

6.6.3. Kurul sonuçları ilgili birim ve personellere resmi kanallar aracılığı ile gizli olarak bildirilir.

6.7. Şikayetin Kapatılması

6.7.1. Kurula çıkan veya çıkmayan şikayet değerlendirmeleri kişiye posta ve internet yolu ile gönderilme aşamasında sonucu kabul edip etmediğine dair geri dönüşüm istenir.

6.7.2. Kabul edilen dosyalar kapatılarak şikayet takip formuna işlenir.

6.7.3. Hasta hakları birim sorumlusu tarafından şikayeti sonucunun kabul edilmemesi halinde dosya tekrar birim yöneticisine değerlendirilmek üzere en geç 24 saat içerisinde sunulur.

6.8. Müşteri şikayetleri ele alma prosesi memnuniyet Anketi

6.8.1. İnternet ortamında tarafımıza şikayet belirten kişilere şikayet sahibi ile birebir telefon ve internet ortamında soru-cevap şekliyle yapılır.

6.8.2. Her yıl en az bir kurumla şikayet yönetimi ile ilgili **En İyi Uygulama Formu** doldurularak karşılaştırma yapılır.

6.8.3. Şikayet kutuları, web sayfası, HBBS, CİMER, SABİM, yazılı ve şikayetler 6 aylık periyotlarla şikayet analizi yapılmakta ve üst yönetim bilgilendirilmektedir.

6.8.4 Müşteri memnuniyeti yönetim sisteminde müşteri memnuniyeti prosedürüne atıf yapılmıştır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet Takip Formu
- Hasta Hakları Başvuru Formu
- Şikayet Memnuniyet Anket Formu
- Yerinde Çözümleme Formu
- En İyi Uygulama Formu
- Şikayet Objektiflik Değerlendirme Formu
- En İyi Uygulama İzleme Talimatı
- Şikayet Yönetimi Faaliyet Planı